

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения
Краснотуранского района»
Н.Н. Бычкова
2017г.



Положение

о комиссии по контролю качества социальных услуг, оказываемых в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Краснотуранского района»

I. Общие положения

1.1. Комиссия по контролю качества социальных услуг (далее в тексте – Комиссия), оказываемых в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Краснотуранского района» (далее в тексте – учреждение) создается для осуществления мероприятий по контролю качества социальных услуг, оказываемых в учреждении структурными отделениями и утверждается приказом директора учреждения.

1.2. В состав Комиссии входят: заместитель директора, заведующие отделениями, юрисконсульт учреждения (Приложение 1).

1.3. Комиссия создается на основании приказа директора учреждения и является постоянно действующим рабочим органом учреждения.

1.4. В своей деятельности Комиссия руководствуется законодательством Российской Федерации, Красноярского края, администрации Краснотуранского района Красноярского края в сфере социального обслуживания граждан, Уставом учреждения, настоящим Положением и «Руководством по качеству социальных услуг муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Краснотуранского района» (далее – Руководство)

1.5. Комиссия создается для коллегиального обсуждения и принятия решения по вопросам:

- соблюдения нормативных правовых актов и законодательных актов в сфере социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания населения;
- контроля качества и эффективности предоставления социальных услуг получателям социальных услуг;
- совершенствования деятельности учреждения по предоставлению социальных услуг населению;
- соблюдения требований к объему, порядку и условиям оказания социальных услуг;
- достоверности, полноты, объективности и своевременности составления и представления отчетности;
- рассмотрения конфликтных ситуаций, возникающих при предоставлении социальных услуг

1.6. Комиссия контролирует деятельность структурных отделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг получателям социальных услуг в соответствии со стандартами социального обслуживания, определяет факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг.

1.7. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативности.

II. Функции Комиссии.

2.1. Комиссия осуществляет следующие основные функции:

- проводит экспертизу качества социальных услуг, оказанных в учреждении;
- проводит экспертизу организации системы качества социальных услуг на всех уровнях внутреннего контроля системы качества учреждения;
- разрабатывает критерии качества социальных услуг;
- формирует систему аналитических показателей (количественных и качественных), позволяющих эффективно реализовывать основные цели оценки качества социальных услуг;

- оценивает качество реабилитационных программ на основе индивидуальных достижений получателей социальных услуг, касающихся социальной реабилитации;
- выявляет факторы, влияющие на качество социальных услуг;
- готовит предложения по внесению изменений в локальную нормативную базу по обеспечению качества социальных услуг;
- формирует рекомендации руководителю учреждения о совершенствовании системы управления и системы контроля качества социальных услуг;
- проводит опросы населения с целью определения удовлетворенности клиентов качеством оказания муниципальных услуг;
- осуществляет иные функции, соответствующие настоящему положению.

III Организация деятельности Комиссии

3.1 Заседания Комиссии проводятся в соответствии с планом, разработанным председателем комиссии и утвержденным директором учреждения, но не реже одного раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя комиссии.

3.2. Работа Комиссии осуществляется согласно годовому плану работы учреждения. План работы Комиссии включается в годовой план работы учреждения.

3.3. Председатель Комиссии – заместитель директора учреждения

3.4. Секретарь Комиссии (избирается на 1-м заседании Комиссии) организует ее работу, обеспечивает своевременное рассмотрение материалов, их подготовку, ведение и хранение установленной документации.

3.5. Общее руководство работой Комиссии осуществляет председатель Комиссии.

3.6. В случае отсутствия председателя Комиссии его функции осуществляет заместитель председателя Комиссии.

3.7. Председатель Комиссии несет ответственность за деятельность Комиссии, своевременность, обоснованность и объективность принятых Комиссией решений.

3.8. Председатель Комиссии устанавливает ответственность каждого члена Комиссии за проверку конкретных процессов, функций, отделений и подготовку рабочей, учетной, отчетной документации.

3.9. Для достижения целей и решения задач деятельности Комиссии, координации ее взаимодействия с должностными лицами учреждения, председатель Комиссии осуществляет следующие основные функции:

- составляет план работы Комиссии и руководит деятельностью Комиссии по выполнению плановых мероприятий;
- ежеквартально отчитывается о деятельности Комиссии и принятых ею решениях, анализирует проделанную работу;
- обеспечивает повседневное выполнение функций Комиссии;
- по результатам проверки готовит справки и материалы для принятия администрацией учреждения решений о применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам учреждения, допустившим нарушения требований стандартов и правил;
- обеспечивает взаимодействие Комиссии со структурными отделениями и должностными лицами учреждения.

3.10. Перечень документов, необходимых для формирования системы управления и контроля качества социальных услуг, а также для работы Комиссии представлен в приложении 2 к настоящему положению

IV Полномочия, права и обязанности Комиссии

5.1. Комиссия в рамках своей компетенции рассматривает вопросы:

- по планированию работы Комиссии;
- анализа качества предоставляемых социальных услуг учреждением;
- результатов внеплановых проверок;
- планирования мероприятий, повышающих качество предоставляемых социальных услуг.

5.2. Комиссия осуществляет контроль за качеством предоставленных социальных услуг в соответствии с муниципальным заданием на оказание социальных услуг и государственными

стандартами социального обслуживания и деятельностью сотрудников учреждения путем проведения плановых и внеплановых проверок.

5.3. Предметом плановой проверки является определение эффективности и результативности работы отделений социального обслуживания согласно критериям эффективности, утвержденных руководителем учреждения, соблюдение работниками требований стандартов и муниципального задания на оказание социальных услуг, а также требований к профессиональным навыкам и образовательному уровню работников. Продолжительность плановой проверки не может составлять более 14 дней.

5.4. Основанием для проведения Комиссией внеплановой проверки может являться поступившая в учреждение жалоба на действия работника при предоставлении социальных услуг, нарушение работниками стандартов и правил, оказание некачественных услуг, соответствующие запросы органов власти, требующие проведения проверки работы структурных отделений учреждения, иные особые случаи внеплановых проверок по поручению администрации учреждения. Срок внеплановой проверки - до 14 дней.

5.5. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

5.6. Для выполнения Комиссией функций, возлагаемых на нее в соответствии с настоящим Положением, члены Комиссии имеют право запрашивать информацию в объеме, необходимом для полного, всестороннего и объективного исследования всех обстоятельств принятого к рассмотрению Комиссией факта нарушения. Запрос о предоставлении информации должен содержать ссылку на материалы проверки по факту нарушения, обстоятельства которого подлежат выяснению, и точный перечень запрашиваемых сведений. Комиссия для полного, всестороннего и объективного исследования всех обстоятельств по факту нарушений, выявленных в ходе проверки, вправе привлекать штатных сотрудников учреждения (бухгалтера, специалиста по кадрам и др.).

5.7. Должностные лица учреждения обязаны предоставить Комиссии требуемые документы о качестве услуг и эффективности социального обслуживания не позднее чем через 1 день после осуществления Комиссией устного или письменного запроса.

5.8. Комиссия обязана:

- своевременно и полно проводить проверку;
- своевременно и добросовестно изучать все документы и материалы, относящиеся к предмету проверки;
- давать оценку достоверности данных, содержащихся в документах учреждения;
- по итогам проверок во всех случаях составлять справки (акты, заключения), включающие выводы и предложения по исправлению выявленных недостатков;
- не разглашать конфиденциальные сведения, к которым члены Комиссии имеют доступ при выполнении своих функций;
- своевременно доводить до сведения руководителя учреждения результаты осуществленных проверок в форме заключения.

5.9. По итогам проверки качества оказания социальных услуг Комиссия составляет заключение, утверждаемое на ее заседании. Заключение подписывается председателем Комиссии, принимавшим участие в проверке, и представляется руководителю учреждения.

5.10. По итогам проверки качества оказания социальных услуг Комиссией разрабатываются мероприятия по устранению и реализации выявленных недостатков.

5.11. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией несущественными и легкоустраняемыми, ею выносится указание об устранении выявленных нарушений в установленный срок с обязательным подтверждением устранения нарушений. В случае неисполнения вышеназванного указания, нарушения считаются существенными и Комиссией выносится заключение о рассмотрении материалов для принятия администрацией учреждения решений о применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам учреждения, допустившим нарушения.

5.12. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией существенными, ею выносится заключение о передаче материалов в администрацию учреждения для принятия решений о применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам учреждения, допустившим нарушения требований стандартов и правил, а также указываются сроки повторной проверки.

5.13. В случае выявления Комиссией фактов нарушения штатными сотрудниками учреждения требований стандартов и правил, других внутренних документов учреждения, председатель Комиссии инициирует проведение служебного расследования. Служебное расследование проводится по общим правилам проведения проверки, но не может длиться более одного месяца. По факту выявленного в ходе проверки нарушения Комиссия подготавливает представление в администрацию учреждения для принятия к нарушителям соответствующих мер дисциплинарного воздействия согласно внутренним документам учреждения, либо выносит представление на обсуждение общего собрания трудового коллектива для принятия соответствующих организационно-дисциплинарных мер.

5.14. Контроль за деятельностью работников отделений, непосредственно оказывающих социальные услуги, на их соответствие стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания возлагается на заведующих отделениями. Контрольные проверки качества выполнения социальных услуг заведующими проводятся ежеквартально, в том числе – во время контрольных посещений обслуживаемых. Ежемесячно проводится проверка дневников социальных работников, актов приема-передачи социальных услуг, иных документов, на соответствие стандартам, индивидуальной программе предоставления социальных услуг, правильность оформления и оплаты за социальное обслуживание. В случае выявления нарушений требований стандартов и правил, иных нарушений, по материалам проверки составляется справка, в которой рекомендуется администрации учреждения принять решения о применении в отношении сотрудников структурного отделения, допустивших нарушения, мер дисциплинарного воздействия.

5.15. Комиссия ежегодно через своего председателя представляет администрации учреждения или общему собранию коллектива учреждения доклад о своей деятельности и может вносить предложения и общие рекомендации, основанные на результатах проверки, изучении заявлений и информации, полученных от обслуживаемых получателей социальных услуг.

VI Порядок работы комиссии

6.1. Плановая проверка осуществляется Комиссией согласно плану работы Комиссии. План работы Комиссии включается в комплексный план работы деятельности учреждения.

6.2. Внеплановая проверка проводится Комиссией на основании решения администрации учреждения либо председателя Комиссии о проведении внеплановой проверки с обязательным письменным уведомлением лица либо структурного отделения, в отношении которого проводится проверка.

6.3. Решения по вопросам, отнесенным к компетенции Комиссии, принимаются на заседаниях комиссии. На заседания Комиссии могут быть приглашены представители общественных организаций. На заседания Комиссии должны быть приглашены лица, интересы которых затрагиваются при рассмотрении принятых Комиссией к рассмотрению вопросов. В случае надлежащего извещения указанных лиц их неявка на заседание Комиссии без уважительных причин не является основанием для переноса заседания или отказа в рассмотрении вопроса, если только членами Комиссии не будет определено иное.

6.4. Комиссия проводит заседания на основании плана-графика заседаний комиссии, но не реже 1 раз в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии.

6.5. Заседание Комиссии созывается председателем Комиссии.

6.6. На заседаниях Комиссии ее члены должны присутствовать лично.

6.7. Кворум для проведения заседания Комиссии должен быть не менее 75% от числа избранных членов Комиссии.

6.8. При решении вопросов на заседании Комиссии каждый член комиссии обладает одним голосом. Передача голосов одним членом комиссии другому члену комиссии запрещается.

6.9. Решения на заседании Комиссии принимаются большинством голосов членов комиссии, принимающих участие в заседании. При равенстве голосов решающим является голос председателя Комиссии.

6.10. Члены Комиссии в случае своего несогласия с решением Комиссии могут изложить в письменном виде особые мнения, которые прилагаются к протоколу заседания Комиссии.

6.11. На заседании Комиссии ведется протокол. Ведет протокол секретарь Комиссии

6.12. В протоколе указываются:

- дата, место и время проведения;
- лица, присутствовавшие на заседании;
- повестка дня заседания;
- вопросы, поставленные на голосование, и итоги голосования по ним;
- принятые решения.

6.13. Протокол заседания Комиссии подписывается председателем Комиссии.

6.14. Заключения, протоколы заседаний и иные документы, связанные с деятельностью Комиссии, хранятся в учреждении в порядке и в течение сроков, установленных действующим законодательством.

6.15. Проверки по контролю качества и оценки эффективности социального обслуживания, осуществляемые Комиссией, не должны нарушать нормального режима работы учреждения.

7. Ответственность комиссии

7.1. Члены комиссии, принимающие участие в проведении проверки по факту указанных нарушений, отвечают за достоверность и объективность сведений, полученных в ходе ее проведения, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами учреждения.

7.2. Члены Комиссии несут ответственность за добросовестное выполнение возложенных на них обязанностей в порядке, определенном действующим законодательством.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения директором учреждения.

8.2. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение или утверждение Положения в новой редакции осуществляется по решению директора учреждения.

Состав
Комиссии по контролю качества социальных услуг,
оказываемых в МБУ КЦСОН

1. Богачева Е.О. – председатель Комиссии
2. Безъязыкова М.Н. – член Комиссии
3. Прохорова С.А. – член Комиссии
4. Банзимир Н.Ф. – член Комиссии
5. Калягина Л.О. – член Комиссии
6. Купцов В.А. – член Комиссии
7. Мужайло Н.В. – член Комиссии
8. Устинова Е.П. – член Комиссии
9. Даар Т.С. – член Комиссии
10. Чушнякова О.А. – член Комиссии
11. Фроленко Н.П. – член Комиссии
12. Белова И.О. – член Комиссии

Перечень документов,
необходимых для формирования системы управления и контроля качества социальных услуг

В администрации учреждения должны быть в наличии:

1. Правоустанавливающие документы, регламентирующие деятельность учреждения, в том числе:
 - Устав МБУ КЦСОН;
 - штатное расписание;
 - правила внутреннего распорядка;
 - положения об отделениях учреждения и другие.
2. Нормативно-правовые документы (федерального, регионального, муниципального уровней), оказывающие существенное влияние на качество социальных услуг и в соответствии с которой функционирует учреждение, в том числе:
 - Государственные стандарты социального обслуживания населения;
 - перечень муниципальных услуг, оказываемых МБУ КЦСОН;
 - комплексный годовой план работы и годовой отчет за предыдущий год;
 - должностные инструкции на весь персонал;
 - стандарты социальных услуг;
 - договоры на предоставление социальных услуг;
 - сертификаты на специальное и табельное техническое оснащение и инструкции по его эксплуатации и другие.
3. Распорядительные документы, в том числе:
 - Приказы об организации комиссий и их составе;
 - руководящие документы учреждения (приказы) и другие
4. Другие документы, в том числе:
 - журнал входящей и исходящей корреспонденции;
 - книга учета посетителей;
 - книга телефонограмм;
 - картотека контроля выполнения распоряжений руководства и т.д.

Заведующие отделениями должны иметь:

1. Нормативные документы, директивные документы, в том числе копии приказов по учреждению, инструкции, методические рекомендации.
2. Функциональные обязанности на весь персонал (с подписями исполнителей), штаты и кадры отделения (службы), квалификация работающего персонала.
3. Годовые и календарные планы работы отделения.
4. Графики работы персонала.
5. Графики отпусков.
6. Отчеты о работе отделения (квартальные, за последние 3 года).
7. Журнал учета семинаров, конференций, занятий по повышению квалификации сотрудников (выездных - в том числе).
8. Книги жалоб и заявлений граждан и другие документы.